Beleid & privacy

Claritalk opnemen in je arbeidsreglement

Gebruik je Claritalk om gesprekken met of door werknemers op te nemen en te verwerken? Neem dat dan op in je arbeidsreglement. Zo informeer je je werknemers correct en maak je de afspraken bindend.

Waarom dit in je arbeidsreglement hoort

- **Informatieplicht (AVG).** Werknemers moeten vooraf, duidelijk en concreet weten dat gesprekken worden opgenomen, waarom, en wat er met de gegevens gebeurt.
- **Rechtszekerheid.** Regels die in het arbeidsreglement staan, zijn afdwingbaar. Een losse mail of intranetpagina is dat niet.
- **Draagvlak.** Duidelijke grenzen (wat wordt niet opgenomen, waarvoor worden opnames niet gebruikt) voorkomen dat werknemers Claritalk zien als een controle-instrument.

Dit artikel geeft je een modelartikel dat je kunt overnemen, een toelichting per onderdeel en de procedure om je arbeidsreglement te wijzigen.

Modelartikel

Neem onderstaande tekst over als apart artikel, bijvoorbeeld in het hoofdstuk over ICT of privacy. Vul de gemarkeerde delen tussen [vierkante haken] aan voor jouw organisatie en haal de haken weg. De zin tussen haken in punt 4 is optioneel: neem hem over of laat hem weg.

Modelartikel

Artikel [X] – Opname, transcriptie en AI-verwerking van gesprekken

1. De werkgever gebruikt de toepassing Claritalk om [klantgesprekken, interne vergaderingen en/of telefoongesprekken] op te nemen, te transcriberen en er met behulp van artificiële intelligentie verslagen, samenvattingen en taken uit af te leiden.

2. **Doeleinden.** De verwerking gebeurt uitsluitend voor: (a) correcte en volledige verslaggeving van gesprekken; (b) opvolging van afspraken en taken; (c) kwaliteit van de dienstverlening aan klanten; (d) naleving van wettelijke en deontologische verplichtingen; (e) [bewijs van afspraken met klanten]. Opnames en transcripties worden niet gebruikt voor de beoordeling van individuele prestaties of gedrag van werknemers, en niet voor de analyse van emoties, stemming of persoonlijkheid.

3. **Transparantie.** Een opname wordt nooit heimelijk gestart. Alle deelnemers worden bij de start van elk gesprek op de hoogte gebracht dat het wordt opgenomen en verwerkt. Bij telefoongesprekken gebeurt dit via [een melding bij aanvang van het gesprek].

4. **Uitsluitingen.** Worden niet opgenomen: gesprekken met de vertrouwenspersoon, preventieadviseur of arbeidsarts, gesprekken met vakbondsafgevaardigden in die hoedanigheid, en zuiver private gesprekken. [Evaluatie- en functioneringsgesprekken worden enkel opgenomen met voorafgaande uitdrukkelijke instemming van de werknemer.]

5. **Toegang.** Opnames en transcripties zijn enkel toegankelijk voor de deelnemers aan het gesprek en voor [functies/rollen], voor zover nodig voor de doeleinden in punt 2.

6. **Bewaring.** Audio-opnames worden na [X dagen] gewist. Transcripties en verslagen worden bewaard zolang nodig voor het dossier, met een maximum van [X jaar]. Deze termijnen hangen af van de bewaarinstellingen die de werkgever in de admin console van Claritalk heeft ingesteld.

7. **Verwerker.** Claritalk treedt op als verwerker in de zin van artikel 28 AVG, op basis van een verwerkersovereenkomst. De gegevens worden binnen de Europese Unie verwerkt en niet gebruikt om AI-modellen te trainen.

8. **Rechten.** Werknemers kunnen hun rechten op inzage, verbetering en wissing uitoefenen via [contactpersoon of DPO]. Meer informatie staat in de privacyverklaring voor werknemers.

Toelichting bij het modelartikel

Doeleinden (punt 2). Hoe concreter de doeleinden, hoe sterker je staat. De uitsluiting van prestatiebeoordeling en emotieanalyse is bewust. De Europese AI-verordening verbiedt emotieherkenning op de werkplek. De zin stelt ook de ondernemingsraad en vakbondsafvaardiging gerust.

Telefoongesprekken (punt 3). Dit is het gevoeligste onderdeel. Voor het opnemen van telefonie gelden naast de AVG ook de regels uit de Wet betreffende de elektronische communicatie. Zorg dat de melding bij aanvang technisch gebeurt (bijvoorbeeld een gesproken bericht), niet alleen op papier.

Uitsluitingen (punt 4). Sommige gesprekken zijn vertrouwelijk van aard of wettelijk beschermd. Lijst ze expliciet op, zodat er geen twijfel bestaat. Beslis zelf of je

evaluatiegesprekken toelaat; het modelartikel stelt instemming van de werknemer voor.

Bewaring (punt 6). Kies termijnen die passen bij je sector en deontologie. Een korte termijn voor audio en een langere voor het verslag is vaak een goed evenwicht.

Verwerkingsregister. Vermeld de opname en de AI-transcriptie ook in je eigen verwerkingsregister, met een eigen doel, rechtsgrond en bewaartermijn.

Zo wijzig je je arbeidsreglement

De procedure hangt af van of je onderneming een ondernemingsraad heeft.

Met ondernemingsraad

1. Leg het ontwerp van het nieuwe artikel voor aan de ondernemingsraad.
2. De ondernemingsraad keurt het goed. Bij onenigheid volgt een verzoeningsprocedure via de sociaal inspecteur.
3. Na goedkeuring treedt de wijziging in werking op de voorziene datum.

Zonder ondernemingsraad

1. Maak het ontwerp bekend aan alle werknemers, bijvoorbeeld door het uit te hangen of digitaal te verspreiden.
2. Leg een register aan waarin werknemers gedurende de wettelijke termijn opmerkingen kunnen noteren.
3. Zijn er geen opmerkingen, dan treedt de wijziging na de wettelijke termijn in werking. Zijn er wel opmerkingen, dan volgt een verzoeningsprocedure.

In beide gevallen

- Bezorg een kopie van het gewijzigde arbeidsreglement aan de FOD Werkgelegenheid (Toezicht op de Sociale Wetten).
- Bezorg elke werknemer een exemplaar van het nieuwe artikel.

Je sociaal secretariaat kan deze procedure meestal voor je opvolgen.

Checklist

- ☐ Modelartikel aangevuld (doeleinden, toegang, bewaartermijnen, contactpersoon)
- ☐ Melding bij aanvang van telefoongesprekken technisch ingesteld
- ☐ Verwerkersovereenkomst met Claritalk getekend
- ☐ Opname en transcriptie opgenomen in het verwerkingsregister

- ☐ Privacyverklaring voor werknemers bijgewerkt
- ☐ Wijzigingsprocedure arbeidsreglement doorlopen
- ☐ Kopie bezorgd aan Toezicht op de Sociale Wetten en aan de werknemers

Disclaimer

Dit artikel is algemene informatie en geen juridisch advies. Laat de definitieve tekst nakijken door je sociaal secretariaat of een arbeidsjurist, zeker als je telefoongesprekken opneemt of in een gereglementeerde sector werkt.

Zie ook: Verwerkersovereenkomst (DPA) Wat doet Claritalk (niet) met uw data? Hoe lang bewaart Claritalk uw data?

Claritalk Support · laatst bijgewerkt op 2 november 2026